

DAFTAR PUSTAKA

- Bachrach. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing (Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ditta Nur Hidayanti, Heni Noviarita, & Erike Anggraeni. (2020). Analisis Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung. *Jurnal Akuntansi Volume 16 Number 01, 2020*, 1-6.
- Dwi Ayu Suryani. (2017). Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Wanita (KOPWAN) “Sejahtera” Desa Gayam Kecamatan Gurah. *Simki-Economic Vol. 01 No. 05 Tahun 2017*, 1-15.
- Ferdinand A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisa Multivariata dengan SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 (edisi 5)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing : Toward a Paradigm Shift in Marketing. *Journal of Management Decision*, Vol. 32, No. 2, 4-20.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jahangir. (2004). Organizational citizenship behavior :its nature and antecedents. *BRAC University Journal*, Vol.1.
- Jarrar, Mustafa, Ruben , V., & Robert Meersman. (2003). Ontology-based Customer Complaint Management. *Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm)*, 1-14.

- Kartika Sari, & Nurhayati, I.K. (2019). Pengaruh strategi komunikasi pemasaran Starbucks Card terhadap loyalitas konsumen (Studi Pada Konsumen Berstatus Mahasiswa PT. Starbucks Coffee di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, Vol.7, No.2, Agustus 2019, 1-22.
- Kartono, & Kartini. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartono, & Kartini. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kavosh, K., Abu Bakar, A., Melati, A., & Siti Zaleha, A. (2011). Influential Barriers of Customer Relationship Management Implementation. *International Bulletin of Business Administration*. 10:, 76-.
- Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: (Jakarta: Indeks).
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Krismanto. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Tesis. Tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maria Magdalena, Lidya Martha, & Ingat Budi Berkat Kristian Ziliwu. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 02, No. 03, November 2018, 273-286.
- Marina Malian. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.02. No.02, Juli 2016, 52-61.
- Maulidi, & Ainur. (2013). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawean. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Nandan Limakrisna. (2008). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasian Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13*, April 2008, 68-79.

- Ndubisi, N. (2007). Relationship Marketing and Customer Royalty. . *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 25, No. 1, 98-106.
- Nyer, P. (2000). An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction. *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 No. 1, 9-19.
- Organ. (1988). *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome*. Lexington: MA: Lexington Books.
- Organ. (1997). Organizational citizenship behavior : it's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ. (1997). Organizational citizenship behavior : it's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: MA: Lexington Books.
- Organ. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: MA : Lexington Books.
- Rahmawati, L., & Hidayatin, N. (2013). KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT SIDOGIRI CAPEM WARU. *EL-QIST*, Vol.03,No.01.
- Ruth Andita Hayu Tejaningtyas. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi (Studi pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta). *Riset Manajemen & Akuntansi Volume 6 Nomor 1 Edisi Mei 2015*, 108-133.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.

- Sumadi, & Soliha. (2015). The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen, E. 2015 6(2):* ., 121-132.
- Syaifulloh. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam. *JIM UPB Volume 6 No.1 2018*, 116-125.
- Taufik, A. (2005). *DINAMIKA PEMASARAN*. JAKARTA: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing. www.banksuriyah.com.
- Tjiptono, F. (2014). *PEMASARAN JASA Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Triyanto, A. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Management, 7(4)*, 1–13.
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty. (2017). Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.1, Januari 2017*, 99-110.
- Yunita Arum Safitri. (2011). Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Journal of Business and Banking Volume 1, No. 2, November 2011*, 117 – 130.